IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EN EMPRESAS Y ORGANIZACIONES TURÍSTICAS (2017-18)

DATOS GENERALES

Código 41019

Créditos ECTS 5

Departamentos y áreas

Departamento	Área	Dpt. Resp.	Dpt. Acta
ORGANIZACION DE EMPRESAS	ORGANIZACION DE EMPRESAS	SÍ	SÍ

Estudios en que se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

Contexto de la asignatura

Asignatura de segundo curso incluida dentro de la materia obligatoria Gestión de la calidad y del medio ambiente de las empresas y organizaciones turísticas. Esta asignatura está relacionada con una asignatura sobre gestión medioambiental (41020 - Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas) que permiten conocer las competencias básicas sobre la implantación de aspectos relacionados con la calidad y el medio ambiente en organizaciones turísticas, y complementa a otras asignaturas de primer curso sobre gestión empresarial (41005 - Dirección estratégica y gestión de empresas de ocio y turismo; 41007 - Dirección y proyectos de empresas de oferta complementaria).

OBJETIVOS

Objetivos específicos aportados por el profesorado (2017-18)

Objetivos específicos:
o Entender los conceptos de calidad y gestión de la calidad en empresas turísticas.
o Ser capaz de aplicar los diferentes modelos de gestión de la calidad utilizados por las empresas turísticas.
o Saber describir documentos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad.
o Ser capaz de gestionar los procesos de trabajo de un departamento o de la empresa en su totalidad.
o Conocer las herramientas y medidas de la calidad del servicio.

CONTENIDOS

Contenidos teóricos y prácticos (2017-18)

1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD
1.1. Evolución del concepto de calidad.
1.2. Calidad de servicio y dimensiones de la calidad de servicio.
1.3. Principios de la calidad total.
1.4. Estrategias de calidad.
1.5. Casos prácticos.

2. COSTES DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
2.1. Costes de la calidad en el sector turístico.
2.2. Tipos de costes de la calidad.
2.3. Casos prácticos.

3. ASPECTOS CLAVE DE UN SISTEMA DE CALIDAD
3.1. Planificación, control y mejora de la calidad.
3.2. La medición de la calidad de servicio.
3.3. Casos prácticos

4. SISTEMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
4.1. Modelo Europeo de Calidad.
4.1.1. Criterios del modelo.
4.2. Normas internacionales ISO 9001.
4.2.1. Documentación de la norma.
4.2.2. Requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001.
4.3. Norma UNE 182001
4.4. Implantación de un sistema de gestión de la calidad
4.4. Casos prácticos.

5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
5.1. Estructura documental.
5.2. Manual de la calidad.
5.3. Procedimientos.
5.4. Registros.
5.5. Otros documentos.
5.6. Casos prácticos.

6. GESTIÓN DE PROCESOS
6.1. Etapas de la gestión de procesos.
6.2. Diagrama de flujo y ficha de proceso.
6.3. Mejora continua y recursos humanos.
6.4. Casos prácticos.

EVALUACIÓN

Instrumentos y criterios de Evaluación 2017-18

La evaluación se basa en:
1. Un examen tipo test.
2. La entrega de trabajos cortos de clase.
2. Un trabajo final. Se realizará en equipo y será sobre uno de los temas de la asignatura y relacionado con algunos de los ejercicios de clase.

El examen supone un 50% de la calificación final y la entrega de trabajos de clase y el trabajo final (y su presentación) supone el otro 50% de la calificación final. En este sentido, el alumnado debe obtener un mínimo de 4 puntos sobre 10 en el examen para poder hacer media con los trabajos y de esta forma superar la asignatura (5 puntos sobre 10).

Convocatoria extraordinaria (junio/julio). Examen escrito tipo test equivalente al 50% de la calificación final. El resto de la nota (50%) equivale a las actividades de la evaluación continua (ver apartado Evaluación del proceso docente). Estas actividades de evaluación continua (trabajos cortos y trabajo final) serán recuperables en la convocatoria extraordinaria. El alumnado que no haya presentado los trabajos cortos y/o el trabajo final durante el curso académico podrá presentarlos en esta convocatoria.

Situaciones de no presencialidad. En los casos en los que el alumnado no pueda asistir a las clases por motivos de desempeño de actividad laboral, baja justificada o discapacidad (art. 8d del Estatuto del Estudiante), podrá presentar los trabajos prácticos y el trabajo final. En este caso, el alumnado tendrá derecho a presentar oralmente el trabajo final y realizar el examen.

Tipo	Criterio	Descripción	Ponderación
EXAMEN FINAL	Descripción: Examen escrito tipo test que evalúe el nivel de alcance de los resultados de aprendizaje para el alumnado Criterio: Conocimientos teóricos y prácticos	Examen final	50
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	Descripción: Participación y asistencia a clase, presentación de trabajos individuales y/o en grupo presentados de forma escrita. Trabajo final presentado en grupo y de forma oral. Criterio: Actividades prácticas y exposición de trabajos	Realización de trabajos dirigidos o casos prácticos	50